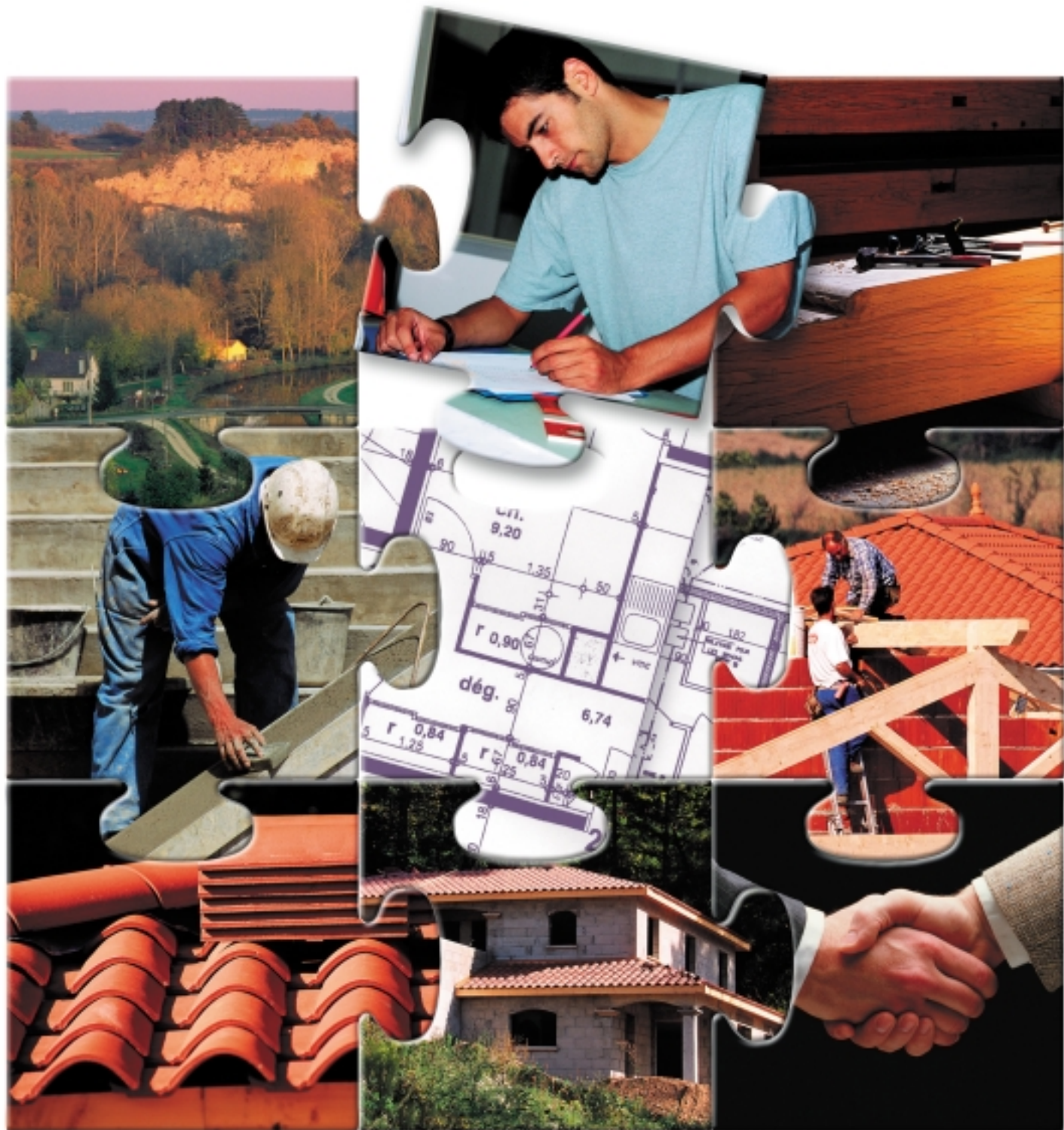


Professionnels de la **maison individuelle**

Mieux vous **organiser** pour **construire** des maisons



14 outils pratiques

Sommaire



Introduction

Le CD-ROM

Les Fiches outils :

1. Contact client
2. Première visite du site
3. Détection des risques
4. Étapes clés du projet
5. Relevé des choix client
6. Suivi des prestataires, fournisseurs et entreprises
7. PV d'implantation
8. Contrôle qualité des travaux
9. Fiche de reprise
10. Demande de modification client
11. PV de réception des travaux
12. Notice d'utilisation et d'entretien
13. Intervention en SAV
14. Enquête de satisfaction

Principaux sinistres en maisons individuelles

Utilisation des nouveaux outils de communication

Introduction



Les outils présentés dans ce dossier doivent vous aider à progresser dans votre organisation et dans le service rendu au client.

La réalisation d'une maison comporte des étapes clés. A chacune d'entre elles, une erreur va créer une insatisfaction du client, un manque à gagner pour l'entreprise, un défaut dans la construction, parfois les trois à la fois.

Bien des précautions sont déjà prises par les professionnels, mais peu font l'objet d'une trace écrite pré-définie.

Il est difficile d'imaginer avoir une meilleure maîtrise de l'organisation sans utiliser des outils pour mémoriser les événements. C'est ce qui vous est proposé dans ce document qui présente sur les points essentiels des exemples concrets d'outils assortis de leur mode d'emploi. Libre à chacun de les modifier, de les enrichir de façon à en faire le meilleur usage.

Ce document s'adresse aux professionnels qui sont amenés à piloter la construction de maisons individuelles en secteur diffus, en tant qu'activité principale.

- Le constructeur de maisons individuelles, quelle que soit sa forme (société, groupement d'artisans...) ou son organisation (travaux intégrés, sous-traités), prend la responsabilité de l'ensemble de la construction dès lors qu'il fournit le plan.

Dans ce cas, il doit respecter un contrat spécifique, dit contrat de construction de maison individuelle, défini par les articles L 231-1 et R 231-1 et suivants du Code de la construction et de l'habitation. Il doit en particulier fournir une garantie de livraison.

- Le concepteur, architecte ou maître d'œuvre, intervient à la demande du client qui lui confie une mission plus ou moins étendue : établissement du projet, consultation des entreprises, coordination et surveillance des travaux.

Le concepteur signe avec le client un contrat de maîtrise d'œuvre. Le client choisit les entreprises, avec le conseil du concepteur si la mission lui a été confiée, et signe, avec chacune d'elles, un contrat d'entreprise.

- L'entreprise pilote (entreprise ou artisan) intervient à la demande d'un client, en possession d'un plan, elle signe avec lui un contrat de louage d'ouvrage ou contrat d'entreprise régi par le Code civil, qui indique qu'il s'agit d'un "contrat par lequel l'une des parties s'engage à faire quelque chose pour l'autre, moyennant un prix convenu entre elles". Elle assure la coordination et la surveillance de chantier afin de respecter les délais et d'atteindre un résultat conforme à ce qu'attend le client. Cet ensemble de fonctions devrait être rémunéré, ce qui n'est pas toujours le cas. L'entreprise pilote peut prendre à sa charge des travaux allant jusqu'au hors-d'eau.

Attention. Si l'entreprise pilote se charge du plan, elle rentre dans le cadre du contrat de construction de maison individuelle avec fourniture du plan.

Si son intervention atteint le hors-d'air et qu'elle ne fournit pas le plan, elle rentre dans le cadre du contrat de construction, sans fourniture de plan.

Ces quatorze fiches sont complétées par la présentation des principaux sinistres constatés en maisons individuelles ainsi que par quelques conseils relatifs aux nouveaux outils de communication. Le CD-ROM reprend ces fiches et apporte des informations complémentaires.

Par ailleurs, l'Agence Qualité Construction publie plusieurs ouvrages et en particulier

- Le Guide technique de la maison individuelle à l'usage des professionnels,
- Les Fiches Pathologie bâtiment (avec Excellence SMA – Fondation d'entreprise SMABTP),
- Les Mémos chantier,
- Des brochures d'information...

Pour plus d'information, consultez :

www.qualiteconstruction.com

Étapes clés du projet

Chers clients,

Pour exécuter au mieux le contrat que nous venons de signer avec vous, ce dont nous vous remercions, la présente fiche a pour but de vous indiquer succinctement les principales étapes administratives et techniques qui vont ponctuer le déroulement du projet de construction de votre maison.

Merci d'en prendre connaissance, sachant que nous sommes à votre disposition pour toute explication complémentaire.

DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

Les démarches à votre initiative doivent être réalisées dès maintenant, parallèlement à celles qui nous incombent

- | | |
|---|---|
| • Mise en place du financement de votre projet | - à votre initiative avec notre éventuelle assistance |
| • Obtention et affichage du permis de construire | - à notre charge, en votre nom |
| • Acquisition du terrain | - à votre initiative avec notre éventuelle assistance |
| • Souscription de la police dommages ouvrage | - à votre initiative avec notre éventuelle assistance |
| • Garantie de livraison à prix et délai convenus (CCMI) | - à notre initiative avec information à votre attention |

PRÉPARATION DU CHANTIER

Période prévue : deux à quatre mois minimum avant le début du chantier,
à compter de la date d'obtention du permis de construire (*délai légal de recours des tiers et de retrait administratif*)

- | | |
|---|--|
| • Désignation du responsable du suivi des travaux | - à désigner par nos soins,
dès l'obtention du permis de construire |
| • Confirmation de vos choix, selon descriptif | - en réunion, sur présentation d'échantillons par nos soins |
| • Formalités d'ouverture de chantier | - à réaliser par nos soins |
| • Branchements provisoires, accès au terrain, bornage, débroussaillage, dessouchage | - à réaliser par vos soins avec notre éventuelle assistance |
| • Formalités pour branchements définitifs | - à réaliser par vos soins avec notre éventuelle assistance |

EXÉCUTION DES TRAVAUX

Période prévue : selon délais contractuels

- | | |
|---|---|
| • Phases essentielles du chantier : | |
| - ouverture du chantier (<i>implantation, terrassements</i>) | au moment des appels de fonds, vous avez la possibilité de vérifier l'avancement et la conformité des travaux |
| - achèvement fondations (<i>fondations</i>) | |
| - achèvement des murs (<i>gros œuvre</i>) | |
| - hors-d'eau (<i>couverture</i>) | → souscription par vos soins de l'assurance multirisque habitation (<i>conseillé</i>) |
| - cloisons + hors-d'air (<i>fermetures extérieures, cloisonnement intérieur</i>) | |
| - achèvement des travaux d'équipement, de plomberie, de menuiserie et de chauffage (<i>équipements techniques, aménagements intérieurs</i>) | certaines modifications restent possibles en cours de travaux, selon des modalités acceptées par les deux parties |
| • Réception des travaux et remise des clés | sur rendez-vous fixé d'un commun accord en fin de chantier; vous pouvez vous faire assister par un professionnel |
| • Branchements définitifs | souscription par vos soins des abonnements requis; nous vous fournissons les certificats de conformité |